

**Семинар: Мултилатерални споразуми –
пасош за међународну трговину
Сава центар, 2. јуни 2014.**

Решавање приговора: процес који спроводи АТС

др Братислав Милошевић, АТС



РЕШАВАЊЕ ПРИГОВОРА И ЖАЛБИ АТС-ПР16

Приговор: Израз незадовољства, осим жалбе, упућен акредитационом телу од стране било које особе или организације у вези са активностима акредитационог тела или акредитованог тела за оцењивање усаглашености на који се очекује одговор.

3.1 Решавање приговора

Приговоре решава **директор** Акредитационог тела Србије у складу са овом процедуром. Приговори се могу односити на **поступак рада АТС-а** који укључује и поступак рада запослених у АТС-у и екстерно ангажованих оцењивача и техничких експерата, као и приговоре на **рад акредитованих тела** за оцењивање усаглашености.



РЕШАВАЊЕ ПРИГОВОРА И ЖАЛБИ АТС-ПР16

3.1.1 Поступак решавања приговора

Приговори се у писаној форми предају АТС-у лично или поштом. Сарадник за административно-техничке послове у Одељењу за правне и опште послове прима и заводи достављени приговор, отвара предмет приговора, додељује одговарајући број и доставља предмет приговора директору АТС-а. **Директор АТС-а врши преиспитивање приговора и формира Комисију за решавање приговора (у даљем тексту: Комисија).** Председник Комисије је, по правилу, представник руководства за систем менаџмента (ПРСМ) који је одговоран за спровођење поступка решавања приговора. **Остала два члана се бирају из редова запослених,** узимајући у обзир одсуство пословног интереса и чињеницу да чланови Комисије не смеју бити особе које су посредно или непосредно биле укључене или повезане са активностима које су предмет приговора, а у циљу обезбеђења независности, непристрасности и објективности.



РЕШАВАЊЕ ПРИГОВОРА И ЖАЛБИ АТС-ПР16

Комисија, у сарадњи са руководиоцем организационе јединице на коју се приговор односи, **припрема директору АТС-а извештај са предлогом** за решавање приговора.

Након што се сакупе **све релевантне информације** у вези решавања приговора, **по потреби и од акредитованог тела** за оцењивање усаглашености, Комисија формира извештај са предлогом решења приговора и исти доставља директору АТС-а.



РЕШАВАЊЕ ПРИГОВОРА И ЖАЛБИ АТС-ПР16

У поступку решавања приговора директор АТС–а може да донесе **одлуку** о предузимању следећих активности:

- **ванредног надзорног** оцењивања акредитованог тела за оцењивање усаглашености,
- **ванредне интерне провере,**
- **тражења мишљења** од одговарајућег органа АТС-а.

Директор АТС-а доноси **коначну одлуку** о приговору узимајући у обзир **предлог** решења и све достављене релевантне **информације**.

- Подносилац приговора **се обавештава** писаним путем о одлуци, у року не дужем од 60 дана од дана када је приговор евидентиран.
- Предмет решавања приговора обавезно садржи: писани приговор, сва релевантна документа која се односе на његово решавање, извештај са предлогом решења и одлуку директора.



РЕШАВАЊЕ ПРИГОВОРА И ЖАЛБИ АТС-ПР16

3.1.2 Предузимање мера након решавања приговора

Разматрањем и решавањем приговора, АТС долази и до сазнања која користи за **побољшање сопственог система** менаџмента.

Као последицу решавања приговора АТС може предузети неке од активности, као што су: корективне мере у циљу отклањања утврђене неусаглашености; превентивне мере у циљу спречавања неправилности које су проузроковале незадовољство учесника у систему акредитације; **оцену ефикасности** предузетих корективних и превентивних мера у циљу побољшања система менаџмента. Ове мере се могу односити на АТС, екстерно ангазоване оцењиваче/техничке експерте и акредитована тела за оцењивање усаглашености.

Мере се предузимају у складу са процедуром *Неусаглашености, корективне и превентивне мере и мере за побољшање (АТС-ПР07)*.

Једном **годишње** Колегијум директора АТС-а **анализира** приговоре, начине њиховог решавања и донете одлуке као део активности **преиспитивања од стране руководства**.



ПРИГОВОРИ У ПЕРИОДУ ОД 2010. ДО 2013.

	2010	2011	2012	2013
Укупно	7	11	9	10
	4 ATC + 3 TOU	1 ATC + 10TOU	2 ATC + 7 TOU	2 ATC + 8 TOU



ПРИГОВОРИ НА РАД АТС-а (2010. - 2013.)

	2010	2011	2012	2013
АТС	4 МПА,оцењивачи - 3/ додељени тип КТ	1 препурука тима	2 оцењивачи	2 рад оцењивача/ приговор на додељени обим акредитације
Активност	разговор+анализа записа/додатна анализа ресурса ТОУ	накнадно оцењивање	разговор, анализа записа	прикупљање информација од интереса и анализа/ формирање радне групе, анализа обима акредитације
Оправданост приговора	приговори оправдани/исправно додељен тип	исправно дата препурука	оправдан - 1, неоправдан - 1	начела оцењивања нису била нарушена/ оправдано
Мера	изузимање из даљег вођења предмета од интереса, праћење оцењивача у наредним оцењивањима	-	праћење оцењивача у наредним оцењивањима	уједначавање обима



ПРИГОВОРИ НА РАД ТОУ (2010. - 2013.)

	2010	2011	2012	2013
ТОУ	3 рад ТОУ - 2/садржај извештаја	10 рад ТОУ - 5/ садржај извештаја - 4/ АТС-ПА04 - 1	7 рад ТОУ - 2/садржај извештаја - 5	8 рад ТОУ - 4/садржај извештаја - 4
Активност	мишљење екперата, захтев за додатним информацијама од ТОУ, састанак са подносиоцем приговора; ВНАД/ анализа извештавања	ВНАД, анализа методолошких докумената/ВНАД, анализа извештавања, провера коришћења симбола	анализа методолошких докумената, ВНАД/анализа извештавања, ВНАД	ВНАД, састанак са заинтересованим странама/анализа извештавања, МЛП
Оправданост приговора	приговори неоправдани	<u>1.Рад ТОУ:</u> Оправдана - 3, Неоправдана - 2 <u>2.Извештавање:</u> оправдана - 2, неоправдана - 2 <u>3.АТС-ПА04</u> оправдан - 1	<u>1.Рад ТОУ:</u> оправдан - 1, неоправдан - 1 <u>2.Извештавање:</u> Оправдана - 4, Неоправдан - 1	<u>1.Рад ТОУ:</u> оправдан - 1, неоправдана - 3 <u>2.Извештавање:</u> приговори неоправдани
Мера	-	СУС; СМА; допис ресорном министарству/налог ТОУ за кориговање/обуставу издавања извештаја/ опомена ТОУ	СМА/налог за повлачење спорних извештаја, допуна, измена; СМА; УА	налог за обуставу контролисања по спорном стандарду, покретање активности на хармонизацији



ПРИГОВОРИ (2010. - 2013.)

	2010	2011	2012	2013
Укупно	7	11	9	10
Σ Оправданост	3/4	6/5	6/3	2/8
%	42,85%	54,54%	66,66%	20%



...у циљу побољшања система...

- **основани и оправдани** приговори указују на поремећаје у раду како ТОУ тако и АТС-а и представљају основ за предузимање активности у отклањању истих
- користе континуираном унапређењу рада ТОУ и АТС-а
- избегавати „неформално” изражавање незадовољства

Треба узети у разматрање:

- оквир деловања АТС-а
- основ за приговор и очекивани исход



ХВАЛА НА ПАЖЊИ!

Акредитационо тело Србије

www.ats.rs

bratislav.milosevic@ats.rs

